



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	11
1.3. Tujuan Penelitian	12
1.4. Manfaat Penelitian	12
1.5. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II TELAAH PUSTAKA	
2.1 Konsep Pelayanan	15
2.1.1 Pelayanan Publik.....	17
2.1.2 Azas-Azas Pelayanan Publik.....	19
2.1.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	20
2.1.4 Standar Pelayanan Publik.....	21
2.1.5 Kualitas Pelayanan Publik.....	22
2.1.6 Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.....	26
2.1.7 Pelayanan Prima.....	27
2.2 Konsep Perizinan	28
2.2.1 Dasar Hukum Izin Usaha Bengkel Motor.....	29
2.3 Penelitian Terdahulu	30
2.4 Pandangan Islam	31
2.5 Defenisi Konsep.....	32
2.6 Konsep Operasional	33
2.7 Kerangka Berfikir	34

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Lokasi Penelitian.....	35
3.2	Jenis penelitian.....	35
3.3	Jenis Data.....	35
3.4	Populasi Dan Sampel.....	36
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6	Teknik Analisis Data.....	39

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1	Sejarah kabupaten Indragiri Hulu	41
4.2	Kondisi Geografis	43
4.3	Potensi Ekonomi	43
4.4	Sejarah Singkat Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kabupaten Indragiri Hulu	46
4.4.1	Visi Dan Misi DPMPTSP Kab. INHU.....	50
4.4.2	TUPOKSI DPMPTSP	51
4.4.3	Bagian Unit Kerja Pada DPMPTSP.....	53
4.5	Struktur Organisasi	58
4.6	Mekanisme Prosedur Pelayanan	59

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1	Gambaran Umum Responden	60
5.1.1	Tingkat Umur Responden	60
5.1.2	Jenis Kelamin Responden	61
5.1.3	Tingkat Pendidikan Terakhir Responden.....	62
5.1.4	Tingkat berdasarkan Pekerjaan.....	62
5.1.5	Tingkat berdasarkan Pengurusan Ke DPMPTSP	63
5.1.6	Tingkat Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	64
5.1.7	Tingkat Agama Responden.....	65
5.2	Analisis Data.....	65
5.2.1	Prosedur Pelayanan	67



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

5.2.2	Kejelasan Petugas Pelayanan	77
5.2.3	Kemampuan Petugas Pelayanan	84
5.2.4	Kewajaran Biaya Pelayanan.....	91
5.2.5	Kenyamanan Lingkungan	98
5.3	Uji Deskriptif Indikator Penelitian	104
5.4	Analisis Pelayanan Pengurusan Izin Usaha Bengkel Motor	105
5.5	Hambatan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Izin Usaha Bengkel Motor.....	108
BAB VIPENUTUP		
6.1	Kesimpulan	111
6.2	Saran	112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN